



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa  
calzados Carubi S.A.C – Trujillo 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

Cerdán Linares, Luis Ángel

**ASESORES:**

Mg. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia

Lic. Pinglo Bazán, Miguel Elías

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del Talento Humano

**TRUJILLO – PERÚ**

2017

## **Página del jurado**

---

Mg. Aguilar Aragón Nancy Deifilia  
Presidente

---

Dra. Baltodano Nontol Luz Alicia  
Secretaria

---

Mg. Malpica Risco Vhanya Olenka  
Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios: Por ser mi guía y mi fortaleza, por estar conmigo en cada paso que doy, por brindarme una excelente familia y darme fuerzas para seguir adelante.

A mis padres: Antonia Linares Roncal y Gonzalo Cerdán Gonzales, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, por su apoyo y amor incondicional, por ser la guía en el sendero de cada acto que realizo a lo largo de mi vida.

A mis hermanos: Olga, Inés y Víctor Cerdán Linares, por su amistad, cariño y apoyo en todo momento, por ser el incentivo para seguir adelante.

A toda mi familia y amigos, que siempre están a mi lado impulsando en mí el deseo de ser un excelente profesional.

## **Agradecimiento**

Hago extensivo agradecimiento, a todas las personas que en forma desinteresada me apoyaron en el desarrollo del presente trabajo, a Dios por cuidarme y bendecirme cada día de mi vida, a mi familia por su apoyo incondicional en cada decisión que tomo para mi futuro.

Así mismo hago especial agradecimiento a la empresa calzados Carubi S.AC. Por brindarme valiosos aportes para realizar este trabajo.

A mí querida asesora Mg. Nancy Aguilar Aragón por guiarme en cada detalle de la tesis, por su comprensión y amabilidad.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Luis Ángel Cerdán Linares con DNI N° 70938394, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Julio del 2017



---

Luis Ángel Cerdán Linares

NDI N° 70938394

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada, Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados Carubi SAC – Trujillo 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de administración.

El Autor.

## Índice

|  |     |
|--|-----|
| <b>Página del jurado</b> .....   | ii  |
| <b>Dedicatoria</b> .....   | iii |
| <b>Agradecimiento</b> .....  | iv  |
| .....  | v   |
| <b>Presentación</b> .....  | vi  |
| <b>Índice</b> .....  | vii |
| <b>Resumen</b> .....   | ix  |
| <b>Abstract</b> .....  | x   |
| <b>I. Introducción</b> .....   | 2   |
| 1.1. Realidad Problemática.....  | 2   |
| 1.3. Teorías relacionadas .....  | 8   |
| 1.4. Formulación del Problema .....  | 16  |
| 1.5. Justificaciones .....   | 16  |
| 1.6. Hipótesis.....  | 17  |
| 1.7. Objetivos: .....  | 17  |
| 1.7.1. <i>Objetivo General</i> .....   | 17  |
| 1.7.2. <i>Objetivo Específico</i> .....  | 17  |
| <b>II. Método</b> .....  | 19  |
| 2.1. Tipo de investigación .....   | 19  |
| 2.2. Diseño de investigación .....   | 19  |
| 2.3. Variables, operacionalización .....   | 19  |
| 2.4. Población y Muestra .....   | 22  |
| 2.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....   | 22  |
| 2.6. Métodos de análisis de datos .....  | 23  |
| 2.7. Aspectos éticos .....   | 23  |
| <b>III. Resultados</b> .....   | 25  |
| 3.1. Generalidades de la empresa.....  | 25  |
| 3.2. Nivel de satisfacción laboral en la empresa calzados Carubi SAC – Trujillo, año 2107 .....  | 26  |
| 3.3. Nivel productividad (Cantidad de productos elaborados mensualmente por trabajador) en la empresa calzados Carubi SAC Trujillo 2017..... | 29  |
| 3.4. Incidencia entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa calzados Carubi SAC – Trujillo, 2017 .....                    | 33  |
| 3.5. Contrastación de la hipótesis.....  | 33  |

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| <b>IV. Discusión.....</b>                    |                               |
| .....  |                               |
| .....  |                               |
| .....  |                               |
| .....  | 36                            |
| <b>V. Conclusiones.....</b>                  | 39                            |
| <b>VI. Recomendaciones.....</b>              | 41                            |
| <b>VII. Referencias bibliográficas .....</b> | 43                            |
| <b>Anexos .....</b>                          | ¡Error! Marcador no definido. |
| Anexo 01: instrumentos.....                  | ¡Error! Marcador no definido. |
| Anexo 02: Validación del instrumento.....    | ¡Error! Marcador no definido. |
| Anexo N° 03: Base de datos .....             | ¡Error! Marcador no definido. |



## **Resumen**

Esta investigación tiene como objetivo general determinar la incidencia entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa calzados Carubi SAC Trujillo, año 2017. La investigación es descriptiva, no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa calzados Carubi SAC. Esta investigación se desarrolló aplicando un cuestionario a cada trabajador con el propósito de identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa calzados Carubi SAC. Para medir el nivel de productividad se utilizó el análisis documentario. Concluyendo, que la satisfacción laboral incide negativamente en la productividad de la empresa calzados Carubi SAC. Por cuanto, existe un nivel medio de satisfacción laboral con un 40% lo cual incide en un nivel medio de productividad 55% (32 – 34 docenas de calzado/trabajador mensualmente). En este sentido la hipótesis: La satisfacción laboral incide negativamente en la productividad de la empresa calzados Carubi SAC., ha sido aceptada.

Palabras clave: satisfacción laboral, productividad.

## **Abstract**

This research has as a general objective to determine the incidence between job satisfaction and productivity of the footwear company Carubi SAC Trujillo, year 2017. The research is descriptive, non-experimental and cross-cut. The population was made up of 20 workers of the footwear company Carubi SAC. This research was developed by applying a questionnaire to each worker with the purpose of identifying the level of job satisfaction of the workers of the footwear company Carubi SAC. Documentary analysis was used to measure the level of productivity. Concluding, that job satisfaction negatively affects the productivity of the company footwear Carubi SAC. As a result, there is an average level of job satisfaction of 40%, which affects an average level of productivity of 55% (32 - 34 dozen footwear / worker per month). In this sense the hypothesis: The job satisfaction has a negative impact on the productivity of the footwear company Carubi SAC., Has been accepted.

Keywords: Job satisfaction, productivity.

# **INTRODUCCIÓN**

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad Problemática**

En el transcurso de la historia y mediante su evolución, el hombre se ha enfrentado a la necesidad de conseguir un ambiente agradable y apropiado para desarrollar sus actividades y de esta manera alcanzar una mejor calidad de vida. Así mismo los seres humanos desde su aparición han buscado satisfacer sus necesidades lo cual los ha obligado a relacionarse entre sí, en un entorno sociocultural, económico, dinámico e innovador, como efecto y con la finalidad de superar sus limitaciones individuales, se agrupó en organizaciones alineadas al lograr de objetivos y metas comunes.

Actualmente la satisfacción laboral juega un papel muy importante en todas las organizaciones para que los trabajadores tengan un mayor compromiso en las diferentes actividades que realizan y de esta manera aumentar la productividad de la organización. Asimismo, resulta oportuno que la satisfacción laboral es una variable básica dentro de la productividad en una organización.

“En los últimos seis años la región de la libertad refleja un gran crecimiento económico. Si hablamos a nivel de distritos, Trujillo presenta un crecimiento porcentual del 68%, siguiéndole en orden de importancia; la Esperanza y el Porvenir” (Cámara de Comercio de la Libertad [CCL], 2012, párr. 5).

Este crecimiento es producto de la gran actividad industrial, sobre todo en la de calzado que se desarrolla en nuestra ciudad, destacándose como una de las principales ciudades de producción de calzado en el país.

Por lo tanto, este crecimiento que seguirá en proyección, es el producto no solo de contar con insumos de calidad, sino también de contar con equipos de trabajo comprometidos en desarrollar eficientemente las actividades de la empresa.

Los trabajadores son el activo principal de una organización por ende resulta oportuno ocasionar satisfacción en los mismos ya sea de carácter económico y también en sus condiciones laborales, horarios de trabajo flexibles, lo cual implica el la productividad de la organización.

Dentro de la problemática de la empresa de calzados Carubi SAC. Se ha observado que los trabajadores no cuentan con las condiciones laborales adecuadas, el ambiente físico donde realizan sus labores es incómodo y además la actual productividad no es la más óptima.

Para tal fin, la presente investigación está orientada a determinar **¿De qué manera la satisfacción laboral incide en la productividad de la empresa calzados Carubi SAC - Trujillo 2017?**, de esta forma se logrará obtener información relevante que permita diseñar alternativas de solución a los problemas antes expuestos.

## 1.2.Trabajos previos

### Internacionales

(Almeida, 2014), en su tesis “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) empresa contratada para prestar servicio a Conecel (CLARO)”, para optar por el título de Psicóloga. Universidad de Guayaquil-Ecuador. Quien realizo una investigación descriptiva, teniendo la encuesta para recolectar datos, concluye que:

Según la aplicación del cuestionario S20/23 diseñado por Meliá J. y Peiro M. (1998) conformado de 20 interrogantes ha sido posible obtener información relevante y se puede concluir que las condiciones externas son muy agradables para los colaboradores con un 78%, mostrando un ambiente de trabajo armónico y propicio para la satisfacción y comodidad de los asesores de América Call Center. Así mismo, es evidente que existe un alto nivel de insatisfacción con respecto a sus condiciones laborales internas como: el salario que reciben por parte de la empresa con un 58%, la valoración de su trabajo(50%), su participación activa en el grupo y en la empresa (42%), y las relaciones interpersonales con un 46% (p.48).

(Navarro, 2012), “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral”.

Este estudio en la delegación de recursos humanos del organismo judicial de la ciudad de Quetzaltenango - Guatemala. Quien realizo una investigación descriptiva, concluye:

Que los colaboradores de la delegación tienen alto nivel de satisfacción laboral con un 71%, pero es oportuno que haya comunicación armónica en las diversas áreas que conforma el organismo judicial. De acuerdo a una evaluación realizada por los jefes de la delegación, los trabajadores son productivos con un 52% y están satisfechos, ya que sus condiciones de trabajo son agradable y además el organismo les proporciona los materiales e infraestructura adecuada para desarrollar su trabajo de la mejor

manera posible, así mismo les brinda los beneficios sociales como: compensaciones, permisos, gratificaciones, bonos a todos los colaboradores por ser una institución del estado (p.95).

## Nacionales

(Paz Motos, 2011), en su tesis “La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral de los docentes de educación primaria de la margen derecha de la provincia de Concepción Huancayo”. Universidad Nacional del centro del Perú – Huancayo. Quien realizo una investigación correlacional, apoyado en un trabajo de campo, se tomó como población a 38 docentes, así mismo se aplicó técnica de recolección de datos la encuesta, por medio de un cuestionario de motivación (25) preguntas. Concluyo que:

De acuerdo al nivel de correlación de la  $r$  Pearson, el 84.34% de los docentes consideran que existe un nivel bajo de relación entre la motivación y el desempeño de los docentes del nivel primario de la margen derecha de la provincia de concepción.

(Barrientos, 2011), en su investigación “El Clima Laboral en la Productividad del supermercado Plaza Vea de la ciudad de Ica en el año 2011”, Ica - Perú. Realizó una investigación descriptiva, se tomó como población a 120 sujetos. Así mismo se aplicó técnica de recolección de datos a encuesta, por medio de un cuestionario de clima laboral (50) preguntas, quien concluyo que:

El clima laboral dentro del supermercado Plaza Vea Ica es cambiante, debido a que los colaboradores de cada área no están satisfechos con los constantes cambios de horarios, las horas extras que laboran no son recompensadas, además reciben mal trato psicológico de algunos jefes. La crítica situación que atraviesa actualmente nuestro país, trae prevenida la difícil tarea para las empresas de revertir un clima laboral de tensión y fluctuación en uno de bienestar y satisfacción para sus empleados con el fin de aumentar así la productividad de los trabajadores.

## Locales

(Velásquez, 2012), en su investigación “Capacitación del talento humano y su influencia en la productividad de la empresa de calzado Katia EIRL. De la ciudad de Trujillo en el año 2012”. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Quien realizo una investigación descriptiva.

Muestra en su tesis la importancia de las capacitaciones que se emplearan en la empresa con el fin de lograr un mayor rendimiento en el desarrollo de sus funciones, contribuyendo de manera eficiente en el crecimiento productivo de la empresa. Al realizar el análisis de los test sobre el nivel de capacitación aplicados al talento humano de la empresa de calzado Katia EIRL, se pudo obtener resultados óptimos, debido a que aquellos programas de capacitación donde el 80% del talento humano ha participado, les ha permitido ampliar, mejorar y actualizar sus habilidades, conocimientos de los trabajadores lo que conlleva al aumento de la productividad (p.79).

El nivel de productividad en la empresa de calzado Katia EIRL, a inicios del 2012 ha ido creciendo, debido al mejoramiento continuo de sus estándares de calidad, mediante los programas de capacitación que se les ha impartido, han logrado desarrollar una adecuada racionalización de los recursos, obteniendo una mayor producción de calidad, logrando satisfacer las necesidades de los clientes, los cuales han ido aumentando la frecuencia de sus pedidos.

(Alva & Juárez, 2014), “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Quien realizó una investigación correlacional, no experimental de corte transversal concluyo que:

La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa, por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral con un 43.24% que influye en un nivel



medio de productividad (25.83 kg/colaborador); esto se debe básicamente a que no se da una clara orientación a los resultados, las condiciones laborales como: remuneraciones, retribución por horas extras, ambiente físico, no son agradables, además las oportunidades en la entrega de los materiales no es eficiente (p.88).

(Calderón, 2013), “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores en el área producción de la empresa Delicia S.A Trujillo 2013”, Universidad Privada Cesar Vallejo Trujillo – Perú. Quien realizó una investigación descriptiva, teniendo como instrumento la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC – Sonia Palma Carrillo (1999), concluyó:

Que mediante el análisis de datos se puedo determinar que la satisfacción laboral no influye positivamente en la productividad de los colaboradores. Además el nivel general de las de satisfacción laboral de los trabajadores en el área de producción de la empresa Delicia S.A. es de regular satisfacción lo que evidencia con un 53.33% de los factores como: condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desempeño de tareas, relación con la autoridad y desarrollo personal; en comparación con los otros resultados obtenidos de la calificación de los factores restantes.

Así mismo determino que los factores que influyen en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Delicia S.A. son: la disponibilidad de materiales o materias prima, máquinas y equipo y el tiempo de demora en el proceso de la mano de obra. Por ello su productividad está en un nivel medio, representado con un 50% se los factores como es el caso de: capacidad instalada, materias primas, productividad.

### **1.3. Teorías relacionadas**

#### **1.3.1. Satisfacción laboral**

A principios la satisfacción laboral se definía como el conjunto de sentimientos, un estado emocional positivo sobre las experiencias laborales de una persona, pero con los nuevos estudios realizados se demostró que no solamente las emociones forman parte importante del concepto sino también la actitud que los empleados tienen sobre su trabajo.

La satisfacción laboral es una actitud hacia el propio puesto de trabajo, se refiere básicamente al estado emocional positivo que se manifiesta de la valoración del puesto de trabajo de un individuo. En el campo organizacional, en efecto una actitud se refiere a un conjunto de sentimientos y creencias que muestran la manera en que los colaboradores perciben su trabajo, su responsabilidad en las diferentes tareas organizacionales que realizan y por último su compromiso (Davis & Newstrom, 2011).

Así mismo Robbins (2004, p.25), lo define:

Como la actitud efectiva, un sentimiento de agrado o desagrado de un individuo hacia su propio puesto de trabajo, la satisfacción laboral es una actitud, no una conducta lo cual dicha actitud se basa en las creencias y valores que el empleado desarrolla de sus propias labores, en efecto quien se siente satisfecho con su trabajo muestra actitudes positivas hacia su puesto de trabajo; por otro lado, si el trabajador está insatisfecho muestra actitudes negativas.

Por otro lado, Fernández (1999, p.85), considera que las actitudes son “afirmaciones que pueden ser de valor favorables o desfavorables. Cabe decir que muestran la manera cómo nos sentimos acerca de algo. Por ejemplo cuando una persona dice «me gusta mi empleo», está mostrando una actitud positiva hacia su puesto de trabajo”.

Para definir esta variable se consideró a Palma (1999), citado por Calderón (2013, p.17) afirma que la satisfacción laboral “es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, compuesto por la apreciación que los

trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo”. Asimismo, en función en aspectos vinculados como:

posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones interpersonales, condiciones físicas y materiales que facilitan su tarea y desempeño de tareas.

#### **1.3.1.1. Factores determinantes de la satisfacción laboral**

Fernández (1999, p.84), señala 7 factores que explican la satisfacción laboral:

**Retribución económica.** Se refiere al salario que recibe el trabajador por su rendimiento o jornada de trabajo, dado que los efectos varían ya que una persona sometida a la atención que genera tener la responsabilidad a mantener un incremento de la productividad, tendrá patrones de conducta y comportamiento diferente a aquella persona que solo debe preocuparse por cumplir un horario máximo de trabajo con un nivel de producción establecido (p.84).

Así mismo Según Chiavenato (2003a, p. 324), considera que la remuneración es la “recompensa que recibe el individuo a cambio de realizar las tareas organizacionales” (...) es decir se trata principalmente, de una relación de intercambio entre los colaboradores y la organización.

Por otro lado considera que la remuneración económica puede ser:

**Remuneración económica directa.** Se refiere al pago que cada trabajador recibe como: salarios, bonos, premios y comisiones.

**Remuneración económica indirecta.** Se refiere al salario indirecto que proviene de las cláusulas del contrato del trabajo y del plan de prestaciones y servicios sociales que brinda la empresa. Así mismo el salario indirecto comprende vacaciones, gratificaciones, bonos, (riesgos, insalubridad, turno nocturno, Cts.), participaciones de utilidades, horas extras, así como el dinero asignado a servicios y

prestaciones sociales que brinda la empresa (como subsidios para alimentación y transporte, seguro de vida, etc.).

**Condiciones físicas de trabajo.** Se refiere a los factores que están presentes en el área donde el empleado desarrolla sus tareas organizacionales como: iluminación, ruido, espacio de trabajo, orden y limpieza. En efecto estas condiciones pueden hacer el ambiente de trabajo cómodo o incómodo, molesto o sometido a riesgos, por lo tanto esto permite que el trabajador se adapta para mejorar su productividad y rendimiento en sus ocupaciones Fernández (1999, p.84).

**Seguridad y estabilidad.** Se refiere, principalmente, a la garantía que ofrece la empresa al empleado para que éste permanezca en su puesto de trabajo. En efecto la estabilidad y seguridad que ofrece el puesto y sus consecuencias al empleado, en relación particular a factores psicológicos y de autoestima; también al modo de gestión en la organización, en sistema de autoridad y a participación de los colaboradores en la misma (pp.84-85).

**Relaciones sociales.** Son interacciones recíprocas de las personas, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades. En efecto se trata básicamente de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Así mismo considera que las relaciones interpersonales en el trabajo constituyen un nivel crítico en una organización. Aunque la calidad de las mismas, no alcanza para aumentar la productividad, si pueden aportar significativamente a ella, para bien o para mal (p.85).

Barry Rosen de la Universidad de Harvard (2011), citado por Cayetano (2015, p. 19) afirma que:

Si bien es cierto, que en las organizaciones desde que se empieza el día de trabajo hasta que termina, se interactúa con diferentes tipos de personalidades y nos podemos dar cuenta que existen personas que generan conflictos o son tóxicas. Por lo que en algunos casos se

nos es imposible lidiar con ellas y evitamos enfrentarnos con ese tipo de relaciones difíciles. Este tipo de situaciones puede surgir entre un supervisor y un subordinado directo, dos colegas o varios miembros de un equipo o departamento y muchas veces preferimos evitar estas relaciones difíciles, así como también preferimos evitar otras incomodidades. Estas relaciones catalizan sentimientos negativos como la frustración, el fastidio y la rabia. Pero ignorar esas relaciones a menudo empuja las cosas. La honestidad y el daño no confrontados o evadidos pueden drenar su energía, reducir la productividad del equipo y arruinar las relaciones de trabajo (...) sin lugar a duda, es necesario tener en cuenta la importancia de las relaciones interpersonales o humanas dentro de las empresas para asegurar el buen desempeño del personal. En este sentido, las relaciones interpersonales fomentan las buenas condiciones laborales.

***Apoyo y respeto a los superiores.*** Se refiere a la predisposición de los colaboradores para el logro de las decisiones y procesos que establezcan los supervisores y gerentes de la empresa Fernández (1999, p.85).

***Reconocimiento.*** Se refiere a la acción que otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para desarrollar su tarea. En efecto es la acción de reconocer que es distinguir de las demás personas una acción, labor, comportamiento que se ha venido realizando. El que el empleado tenga el deseo de producir y ser reconocido en determinado momento, dependerá principalmente de las metas, objetivos personales y de la percepción del valor relativo del desempeño laboral como vía para alcanzarlos (p.85).

Al referirse al desempeño laboral se debe tomar énfasis la comprensión del comportamiento del individuo, en cuanto a sus actitudes favorables y desfavorables acerca del trabajo, por su estrecha relación con la satisfacción laboral y la responsabilidad con el empleo o puesto de trabajo, el nivel en que la persona se identifique y participe en él y con la empresa son indicadores de lealtad y de identificación con la organización.

**Logro personal.** El logro personal está determinado por los intereses particulares, lo cual es una de las influencias más motivadoras que existen y permiten lograr un nivel de satisfacción muy alto en el empleado y su rendimiento (p.86).

Palma (1999), citado por Calderón (2013, p.17), señala que la satisfacción laboral está estrechamente vinculada con los siguientes factores:

**Beneficios laborales y/o remuneraciones.** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico como pago por la labor que realiza.

**Condiciones físicas y/o materiales.** Se refiere a los elementos materiales o de infraestructura donde se realiza la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

**Políticas administrativas.** El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

**Relaciones sociales.** El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparten las actividades laborales cotidianas.

**Desempeño de tareas.** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

**Desarrollo personal.** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Así mismo Robbins (2004), considera que los factores básicos de la satisfacción laboral son:

**Reto por el trabajo.** Se refiere básicamente cuando los colaboradores prefieren puestos de trabajo que les permita hacer uso de sus conocimientos y habilidades, de tal manera que un reto de trabajo moderado ocasione placer y satisfacción. En efecto el enriquecimiento del empleo puede incrementar la satisfacción laboral (pp.78-79).

**Sistema de recompensas justas.** Se refiere al salario justo que reciben los colaboradores a cambio de su labor y debe estar acorde con sus expectativas y trabajo que realizan para que se sientan satisfechos (p.79).

**Condiciones favorables de trabajo.** Se refiere a las condiciones físicas de trabajo que permita a los trabajadores su bienestar personal y que les permita desarrollar eficientemente sus funciones (p.79).

**Colegas que brinden apoyo.** Los colaboradores tienen un nivel de satisfacción más alto cuando sus líderes son más tolerantes y considerados que tener jefes autoritarios e indiferentes. Lo cual el comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción laboral (p.79).

### 1.3.2. Productividad

Cuando una organización alcanza sus metas y si hace esto transfiriendo insumos a un costo más bajo se dice que es productiva. La productividad se refiere a la cantidad total de bienes y/o productos producidos, dividido entre la cantidad de recursos empleados para llevar a cabo dicha producción. Así mismo considera que la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, lo cual se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción, además del enriquecimiento de las habilidades del recurso humano (Robbins, 2000, p.27).

Martínez (2007), citado por Torres (2008), considera:

Que la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están utilizando los recursos de una país en la producción de bienes y servicios; basada en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, además indicando la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado (...) después de lo anterior expuesto, la productividad puede considerarse como una medida de lo bien que se

han utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos logrados(párr. 2).

Así mismo D´Elia (2011), argumenta:

Que las organizaciones que hoy en día tienen buenos resultados no se apoyan en un plan sagaz o en un concepto de moda, sino en la innovación. Su fórmula para lograr una sólida ventaja en el mercado se expresa como sigue:

Depende de cómo se realice el trabajo regular, común, básico. Si uno puede hacer ese trabajo más rápido, más barato y mejor que el competidor, entonces podrá barrer el piso con él, sin trucos de contabilidad. La incansable innovación en las operaciones es la única forma de establecer una ventaja permanente.

#### **1.3.2.1. Beneficios de la productividad**

Bain (2003), citado por Alva y Juares (2014), considera:

Que la importancia de la productividad radica principalmente en que es un instrumento comparativo para las diferentes áreas administrativas, lo cual pues hace una comparación de la producción en diferentes niveles del sistema económico puede ser a nivel de empresa, sector o país, con los recursos consumidos”. (p. 17)

Por otro lado considera que los efectos de la productividad tienen una gran incidencia en grandes fenómenos sociales y económicos, así como: el continuo desarrollo económico, también el incremento de la calidad de vida, el progreso de la balanza de pagos del país, el control de la inflación e inclusive el volumen y por último la calidad de las actividades recreativas.

#### **1.3.2.2. Indicadores de la productividad.**

Koontz y Weihrich (2004), consideran que “existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad”.



### ***Eficiencia***

Chiavenato (2003a, p. 22), define la eficiencia “como la utilización correcta de los recursos disponibles”.

Después de lo anterior expuesto en términos generales, básicamente la eficiencia se refiere a la cantidad mínima de los recursos utilizados y los resultados logrados. Además, cumple una capacidad o cualidad primordial de las organizaciones, con la finalidad de lograr metas aunque impliquen casos complicados y muy competitivos.

### ***Efectividad***

Drucker, citado por Bolívar (2015), considera que:

La efectividad busca encontrar un término medio con sentido, en otras palabras encontrar un punto de equilibrio sólido entre eficiencia y eficacia. Así mismo La búsqueda de la efectividad impide que un excedente de foco en la eficiencia permita que no se pueda lograr el resultado deseado o que no se logre en un tiempo determinado. Así mismo impide que un excedente de foco en la eficacia permita influir en la rentabilidad del resultado, haciendo que no compense. Por otra parte cuando se trabaja de manera efectiva, permanecemos el foco en el punto óptimo entre lo más eficiente y lo más eficaz.

### ***Eficacia***

Chiavenato (2003a), define como “una medida normativa del logro de resultados” (...) en términos económicos, la eficacia de una empresa consiste en la capacidad de satisfacer una necesidad por medio los productos, bienes y/o servicios que brinda (p. 22).

#### **1.3.2.3. Medición de la productividad**

Gaither y Frazier (2000), citado por Alva y Juárez (2014), definen productividad como la cantidad de productos y/o servicios producidos entre la cantidad de recursos empleados, por lo anterior expuesto consideraron la siguiente fórmula para medición de la productividad (p.18).

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

#### 1.4. Formulación del Problema

¿De qué manera la satisfacción laboral incide en la productividad de la empresa calzados Carubi S.A.C - Trujillo 2017?

#### 1.5. Justificaciones

Esta investigación, se ajusta a los siguientes criterios, que justifican su realización según (Hernández, Fernández & Batista, 2010, p. 40-41).

**Conveniencia.** Porque esta investigación servirá para determinar la forma en que la satisfacción laboral determinan la productividad laboral evidenciando la incidencia entre variables y así mejorar la productividad de la empresa calzados Carubi S.A.C.

**Relevancia social.** Porque esta investigación servirá tanto para la empresa y como para los trabajadores mismos, ya que si se logra comprobar la hipótesis ambos personajes serán beneficiados; en primer lugar los trabajadores porque tendrían un ambiente cómodo, agradable y propicio para realizar sus actividades y en segundo lugar la empresa al aumentar la productividad, podrá obtener mayores ingresos.

**Implicancia Práctica.** Además, la practicidad de la investigación recae en los resultados del estudio, lo cual se podrá realizar un estudio detallado para proponer cambios de mejora en las condiciones laborales y lograr una mayor productividad y rentabilidad de la empresa de calzado Carubi SAC.

**Valor Teórica.** La investigación apoya la teoría sobre satisfacción laboral y productividad lo cual busca encontrar explicaciones a situaciones internas (remuneraciones, satisfacción laboral), lo cual me permitirá contrastar diferentes conceptos de la administración en una realidad como una empresa

dedicada a la producción de calzado; uno de los rubros con mayor crecimiento económico de la región y competencia a nivel nacional.

**Utilidad Metodológica.** Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó técnicas de recolección de datos como: observación, encuesta, análisis documental; basándome en mis dos variables, las cuales me permitan verificar la veracidad de mi tema de investigación.

#### **1.6. Hipótesis**

La satisfacción laboral incide negativamente en la productividad de la empresa calzados Caburi SAC – Trujillo 2017.

#### **1.7. Objetivos:**

##### **1.7.1. Objetivo General**

- Determinar la incidencia entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa calzados Carubi SAC - Trujillo 2017.

##### **1.7.2. Objetivo Específico**

- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa calzados Carubi S.A.C- Trujillo 2017.
- Medir el nivel de productividad actual con relación al nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa calzados Carubi S.A.C - Trujillo 2017.

# MÉTODO

## **II. Método**

### **2.1. Tipo de investigación**

**Descriptiva.** Porque la investigación busca identificar los indicadores de cada variable para determinar la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad de la empresa calzado Carubi SAC. Además los datos fueron obtenidos como se presentan en la realidad, sin modificados, empleando métodos como la observación, análisis e interpretación de un suceso.

### **2.2. Diseño de investigación**

No experimental de corte transversal, ya que el estudio de las variables se realizó en un tiempo determinado, sin manipular deliberadamente cualquier de las variables, el único objetivo fue observar el fenómeno como se da en su contexto natural y así luego poder analizarlo.

### **2.3. Variables, operacionalización**

#### **2.3.1. Variables**

- ***Variable independiente.*** Satisfacción laboral
- ***Variable dependiente.*** Productividad

### 2.3.2 Operacionalización de variables

Título: satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados Carubi – Trujillo 2017.

Tabla N° 2.1: Operacionalización de variables

| Variables                                      | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensiones                             | Indicadores  | Escala de medición |
|--|--|--|---|--|--------------------|
| <b>IND.</b><br><br><b>Satisfacción laboral</b> | “Es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo”. Palma (1999), citado por Calderón (2013, p.17) | Para medir esta variable se aplicó una encuesta y como instrumento el cuestionario adaptado de Palma (1999), la cual se aplicó a los trabajadores de la empresa de calzados Carubi SAC; para identificar el nivel de satisfacción laboral. | Beneficios laborales y/o remuneraciones | Nivel de aceptación del salario                      | Ordinal            |
|  |  |  |   | Nivel de recompensas                                 |                    |
|  |  |  | Condiciones físicas de trabajo          | Nivel de aceptación de las condiciones de trabajo    | Ordinal            |
|  |  |  |   | Nivel de estabilidad del empleo                      | Ordinal            |
|  |  |  | Políticas administrativas               | Nivel de satisfacción de retribución de horas extras |                    |
|  |  |  | Relaciones sociales                     | Nivel de las relaciones sociales                     | Ordinal            |
|  |  |  | Desempeño de tareas                     | Nivel de habilidades personales                      |                    |
|  |  |  |   | Nivel de flexibilidad laboral                        |                    |
|  |  |  | Desarrollo personal                     | Nivel de desarrollo personal y/o profesional         | Ordinal            |

---

|                               |  |  |                   |  |
|-------------------------------|--|--|-------------------|--|
| <b>DEP.<br/>Productividad</b> | “La productividad se refiere a la cantidad total de bienes y/o productos producidos, dividido entre la cantidad de recursos empleados para llevar a cabo dicha producción” (Robbins 2000). | Se tomó como técnica para recoger información el análisis documental adoptado de una tesis por Velásquez (2012) al jefe de producción de la empresa calzados Carubi S.A.C. | <b>Eficiencia</b> | Productividad = $\frac{\text{Cant. total dc/calzado}}{\text{Nº Horas trabajadas}}$ |
|                               |  |  |                   | Productividad = $\frac{\text{Cant. total dc/calzado}}{\text{cant. Insumos}}$       |
|                               |  |  |                   | Productividad = $\frac{\text{Cant. total dc/calzado}}{\text{Nº de Trabajadores}}$  |

---

Nota: La información ha sido extraída de las teorías basadas de Fernández R. (1999), Palma (1999) y Robbins (2000) que se incluyeron en el desarrollo de la tesis

## **2.4. Población y Muestra**

### **Población**

La población en estudio está conformada por los trabajadores de la empresa de calzado Carubi SAC, con un total de 20 trabajadores.

### **Muestra**

Se ha tomado la población total de estudio, por ser un pequeño número de trabajadores de la empresa de calzado Carubi SAC.

## **2.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.5.1. Técnicas e instrumentos**

La presente investigación se valió de la encuesta con su instrumento el cuestionario, para lo cual se utilizó la escala de likert, así mismo se utilizó el análisis documental, los que contaron de preguntas orientadas a la investigación que permitió obtener los datos necesarios para el estudio.

**Instrumento 1:** Cuestionario para identificar el nivel la satisfacción laboral. Lo cual se efectuó por medio de la Escala de Opiniones SL – SPC Palma (1999).

**Instrumento 2:** Guía de análisis documental adaptado de Velásquez (2013) para medir la productividad actual de la empresa calzados Carubi SAC. Trujillo, año 2017. Lo cual se utilizó información prestado por la empresa como: reportes mensuales de producción (registro de producción, tiempo y mano de obra utilizada).

### **2.5.2. Validez**

Los instrumentos fueron validados a juicio de los expertos:

Mg. Aguilar Aragón, Nancy

Lic. Ciudad Fernández, Pablo

Lic. Pinglo Bazán, Miguel



### 2.5.3. Confiabilidad

El análisis de confiabilidad se realizó para la escala de Likert sobre satisfacción laboral mediante el coeficiente de alfa de cronbach, aplicándose el cuestionario a una muestra piloto de 10 personas y cuyo análisis determinó una confiabilidad de 0.610.

## 2.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizará el procesamiento de los informes recabados a través del programa Excel. Para visualizar el tema a investigar, se analizará los resultados en tablas y gráficos estadísticos.

### 2.6.1. Análisis de las variables

#### ***Satisfacción laboral***

Para evaluar el nivel de satisfacción laboral se tomó como referencia a los siguientes niveles de satisfacción laboral.

Tabla 2.2: *Nivel de satisfacción laboral*

| Nivel   | Bajo    | Medio   | Alto     |
|---------|---------|---------|----------|
| Puntaje | 24 - 75 | 76 - 82 | 83 - 120 |

Nota: evaluación de criterios elaborado por el autor.

#### ***Productividad***

Tabla 2.3: *Nivel de productividad mensual*

| Nivel                        | Bajo   | Medio   | Alto     |
|------------------------------|--------|---------|----------|
| Productividad/<br>Trabajador | 0 - 31 | 32 - 34 | 35 – mas |

Nota: evaluación de criterios elaborado por el autor.

## 2.7. Aspectos éticos

En esta investigación se tuvo en cuenta los siguientes aspectos éticos: el respeto por la propiedad intelectual, la protección a la identidad de los participantes del presente estudio, la honestidad en el desarrollo del tema y en la obtención de la información.

# **RESULTADOS**

### **III. Resultados**

#### **3.1. Generalidades de la empresa**

**RUC.** 20440337717

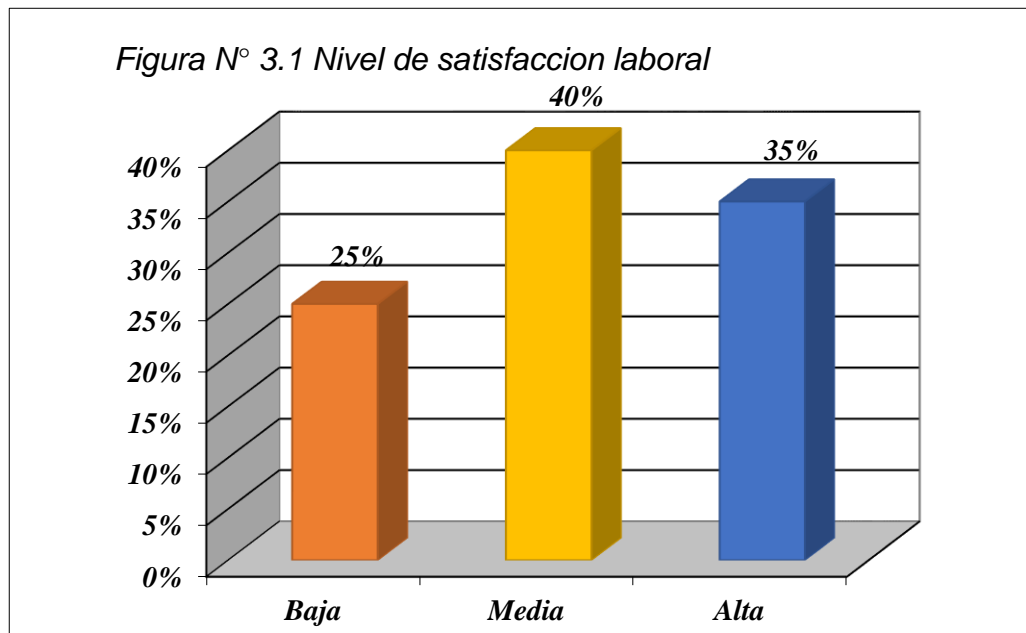
**Razón social.** Calzados Carubi SAC

La empresa calzados Carubi, ubicada en la Calle Baltazar Villalonga Nro. 1491 Miguel Grau el Porvenir Trujillo, se dedica a la fabricación de calzado para caballero, comienza en el año 1990 cuando el señor Máximo Carrera Rubio decide formar Manufactura de calzado Carubi una empresa que fabrique calzado de calidad, con originales diseños. Carubi comenzó sus operaciones en un pequeño local del Porvenir pero debido a su gran crecimiento y demanda es que se trasladó a su fábrica propia para satisfacer la demanda de sus clientes. Con gran esfuerzo, sacrificio y con la experiencia de los años la historia de Carubi se ha visto recompensada con grandes logros y se ha consolidado como empresa líder en el calzado del norte del Perú. La participación en ferias de calzado en la localidad y en las diferentes ciudades del país, le ha permitido consolidarse en nuevos mercados a nivel nacional e internacional. La empresa cuenta con 20 trabajadores, sus principales proveedores son: Curtiduría Orión S.A.C., Curtiembre Austral S.A.C.

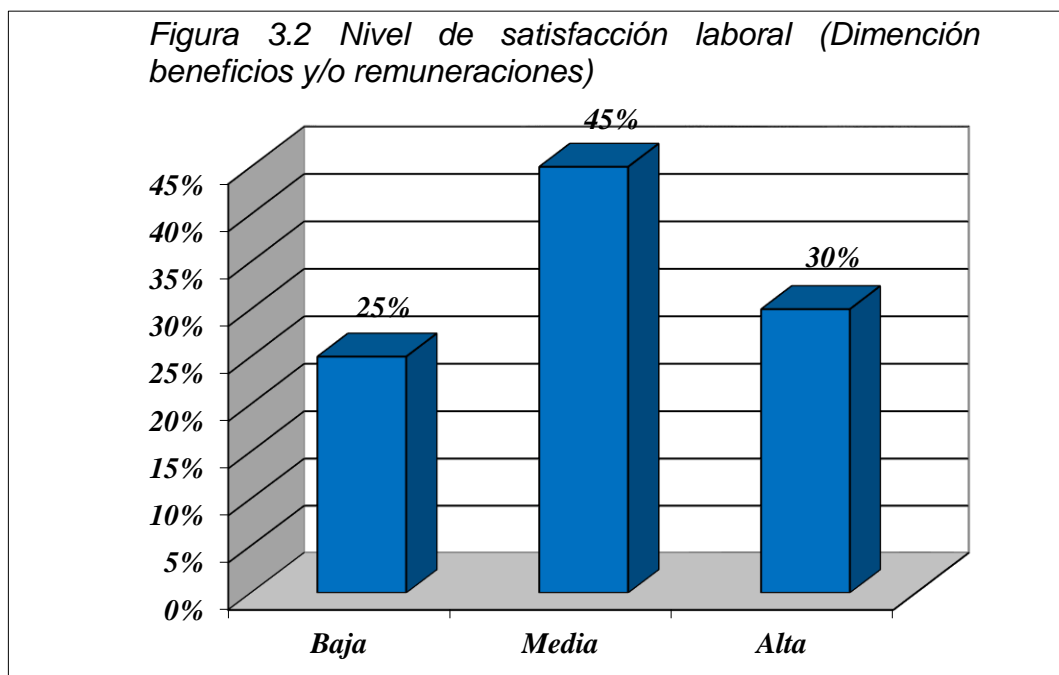
**Misión.** Somos una empresa que fabrica y vende calzados calados Sport de cuero para caballeros, que gestiona y dirige al talento humano para la mejora continua de sus procesos y satisfacer las necesidades de los clientes brindando un producto de calidad y confort.

**Visión.** Para el año 2019 ser una empresa con gran posicionamiento de marca, altamente competitiva, líder a nivel nacional e internacional en base a calidad, moda y confort.

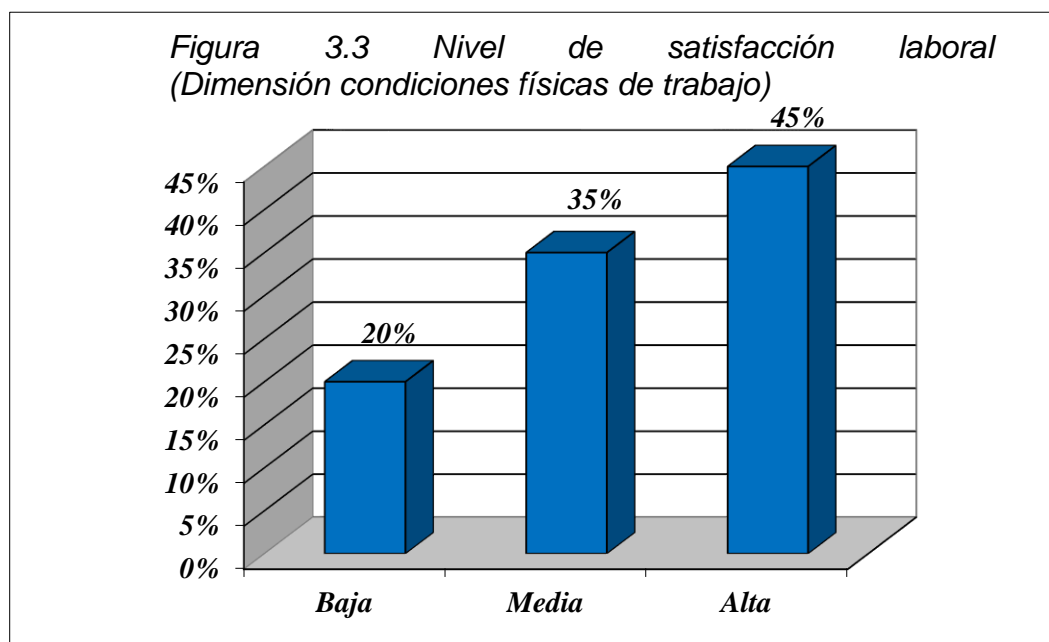
### 3.2. Nivel de satisfacción laboral en la empresa calzados Carubi SAC – Trujillo, año 2107



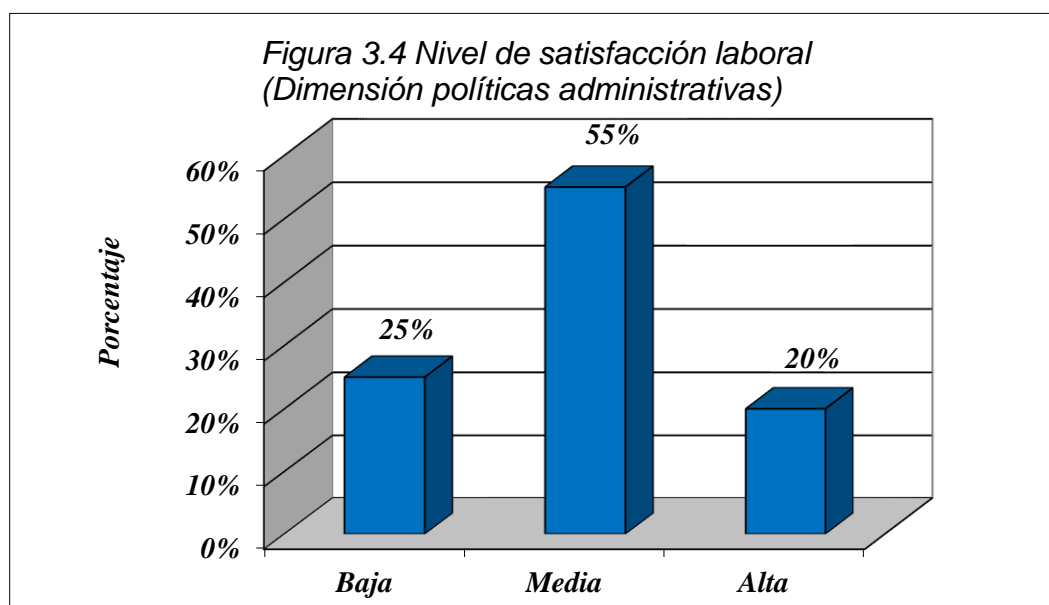
*Nota:* en la figura 3.1 se observa que el nivel de satisfacción Laboral en la empresa de calzados Carubi SAC es medio con un 40%.



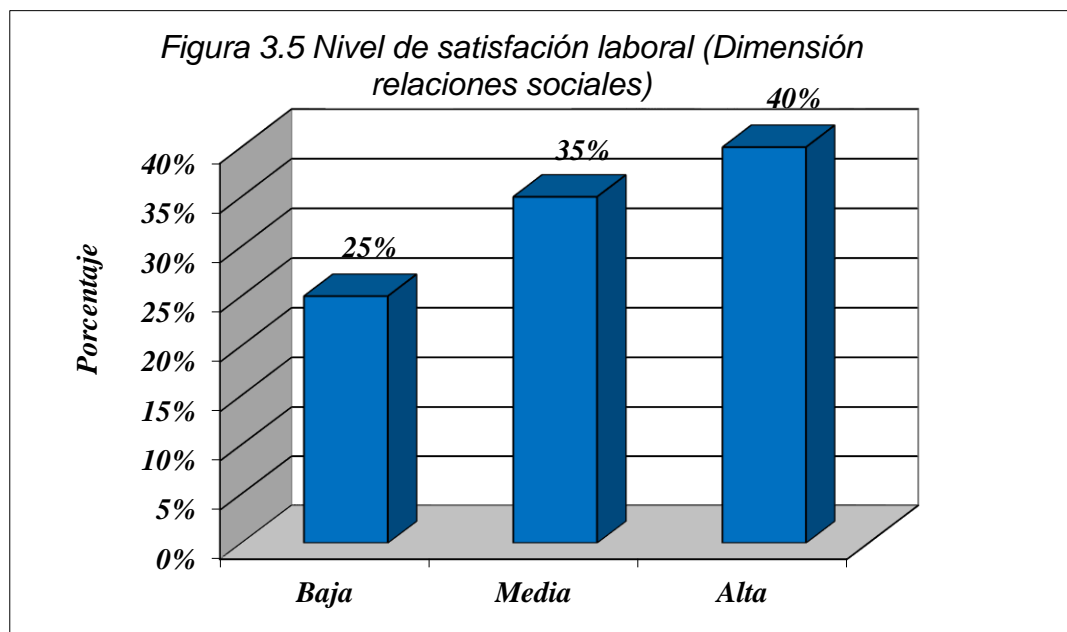
*Nota:* en la figura 3.2 se observa que el nivel de satisfacción Laboral (Dimensión beneficios y/o remuneraciones) en la empresa de calzados Carubi SAC es medio con un 45%.



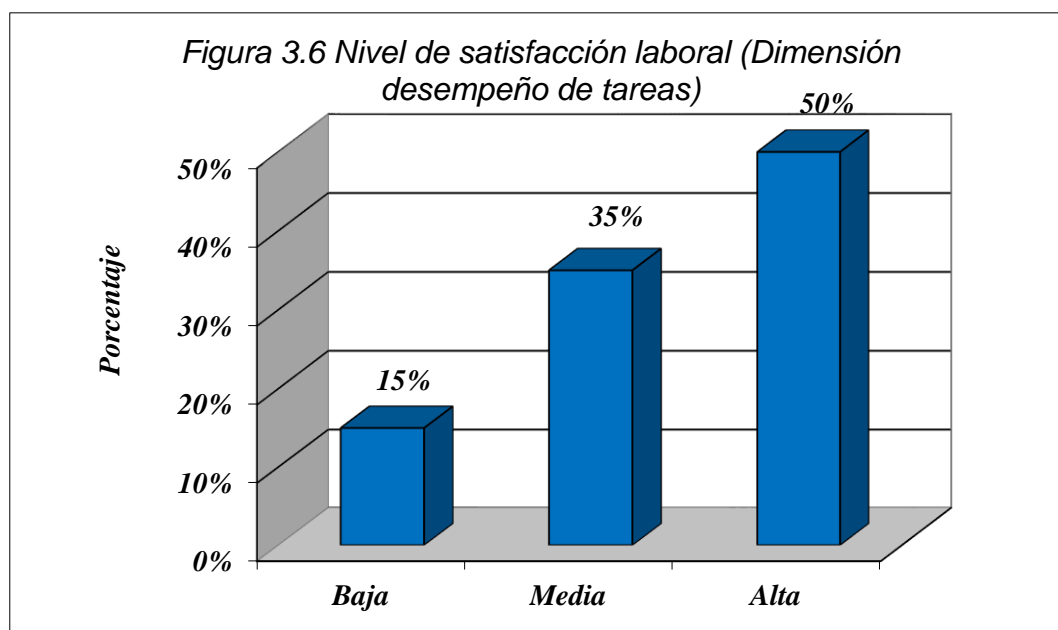
Nota: en la figura 3.3 se observa que el nivel de satisfacción Laboral (Dimensión condiciones físicas de trabajo) en la empresa de calzados Carubi SAC es alto con un 45%.



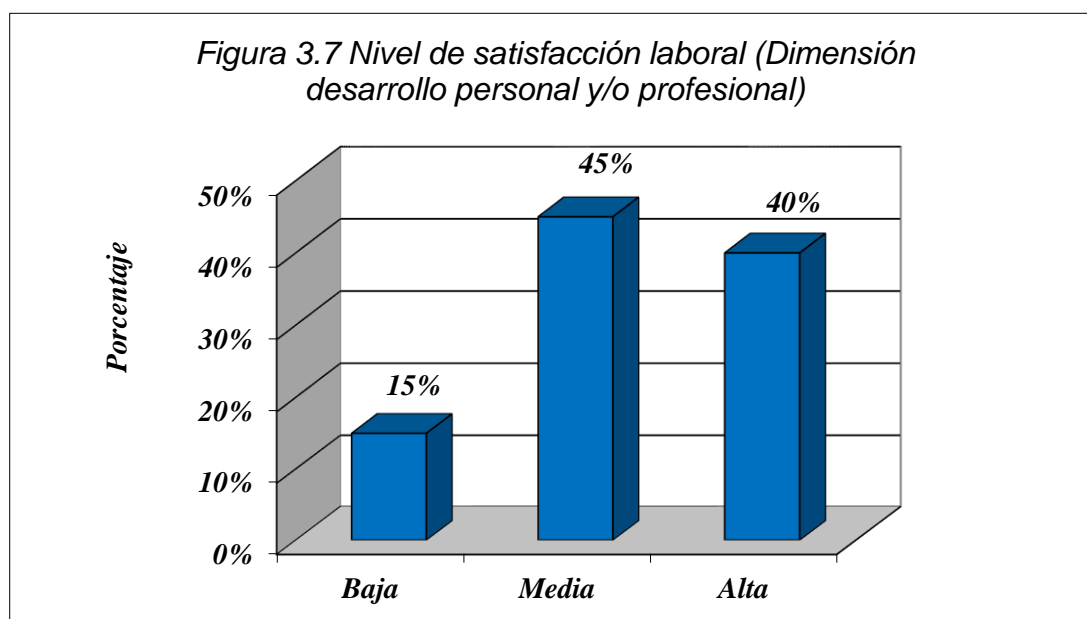
Nota: en la figura 3.4 se observa que el nivel de satisfacción Laboral (Dimensión políticas administrativas) en la empresa de calzados Carubi SAC es medio con un 55%.



Nota: en la figura 3.5 se observa que el nivel de satisfacción Laboral (Dimensión relaciones sociales) en la empresa de calzados Carubi SAC es alto con un 40%.



Nota: en la figura 3.6 se observa que el nivel de satisfacción Laboral (Dimensión reto del trabajo) en la empresa de calzados Carubi SAC es alto con un 50%.

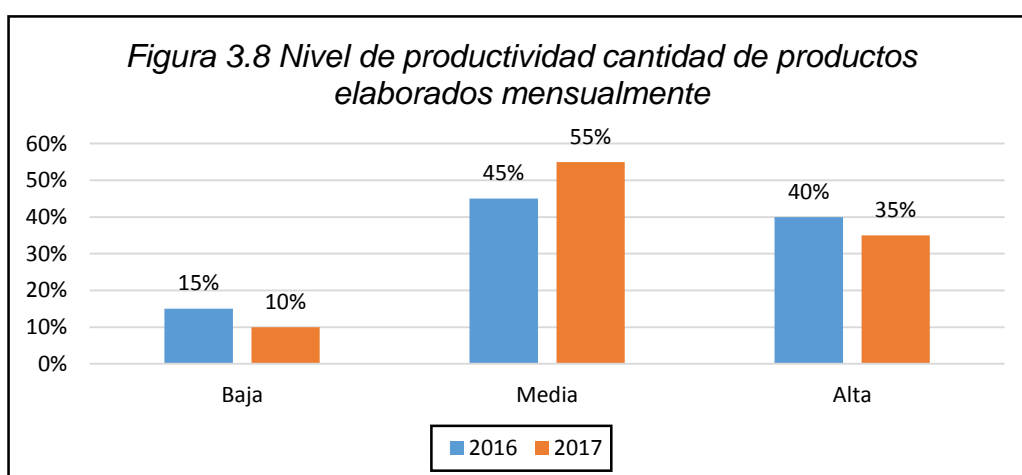


*Nota:* en la figura 3.7 se observa que el nivel de satisfacción Laboral (Dimensión desarrollo personal y/o profesional) en la empresa de calzados Carubi SAC es medio con un 45%.

### 3.3. Nivel productividad (Cantidad de productos elaborados mensualmente por trabajador) en la empresa calzados Carubi SAC Trujillo 2017

| Nivel                       | Bajo   | Medio   | Alto     |
|-----------------------------|--------|---------|----------|
| Productividad dc/trabajador | 0 – 31 | 32 – 34 | 35 – mas |

*Nota:* Evaluación de criterios evaluado por el autor



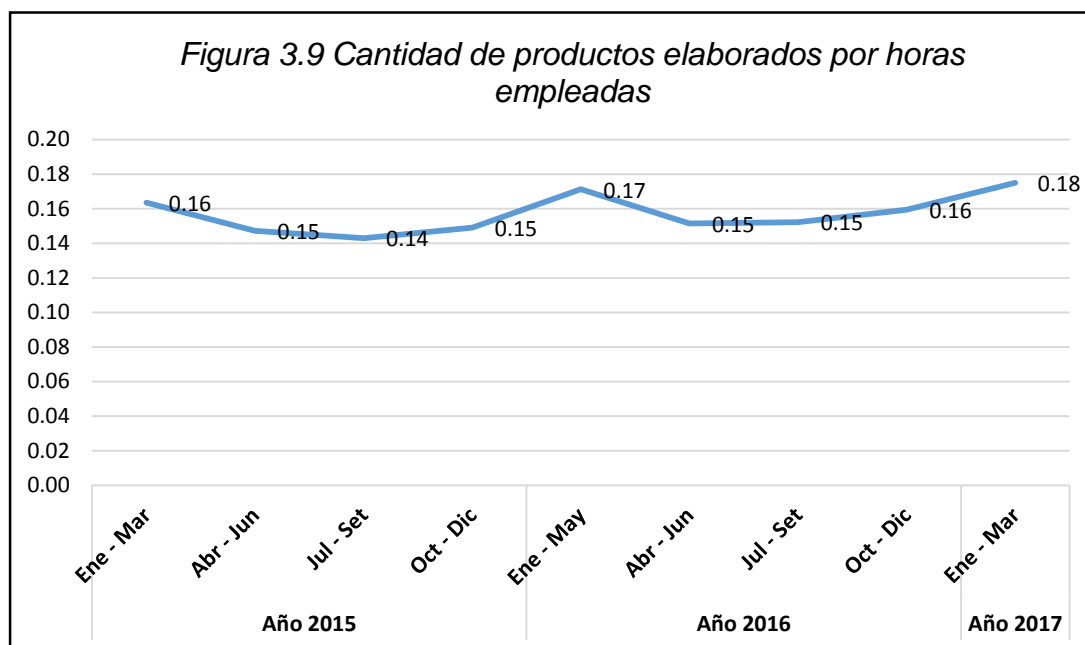
*Nota:* en la figura 3.8 se observa que la productividad (Cantidad de productos elaborados mensualmente por trabajador) en la empresa calzados Carubi SAC es media con un 55% en al año 2017.

Tabla 3.1

*Productividad cantidad de productos elaborados trimestralmente por horas empleadas*

|                              | Año 2015  |           |           |           | Año 2016  |           |           |           | Año 2017  |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                              | Ene - Mar | Abr - Jun | Jul - Set | Oct - Dic | Ene - Mar | Abr - Jun | Jul - Set | Oct - Dic | Ene - Mar |
| <b>Dc/Calzado elaboradas</b> | 1,883     | 1,695     | 1,646     | 1,717     | 1,972     | 1,745     | 1,753     | 1,836     | 2016      |
| <b>N° Horas</b>              | 11,520    | 11,520    | 11,520    | 11,520    | 11,520    | 11,520    | 11,520    | 11,520    | 11,520    |
| <b>Productividad</b>         | 0.16      | 0.15      | 0.14      | 0.15      | 0.17      | 0.15      | 0.15      | 0.16      | 0.18      |

*Nota:* datos de la empresa según el reporte alcanzado por el jefe de producción de la empresa calzados Carubi SAC.



*Nota:* en la figura 3.9 se puede observar, de acuerdo al reporte alcanzado por el jefe de producción que la productividad en el año 2016 aumentado progresivamente con respecto al año 2015. Así mismo en el primer trimestre del año 2016 la productividad es de 0.17 docenas de calzado por hora y en el primer trimestre del año 2017 es de 0.18 docenas por hora. Este aumento se debe a la creciente demanda que está teniendo la empresa a nivel departamental, nacional e internacional.

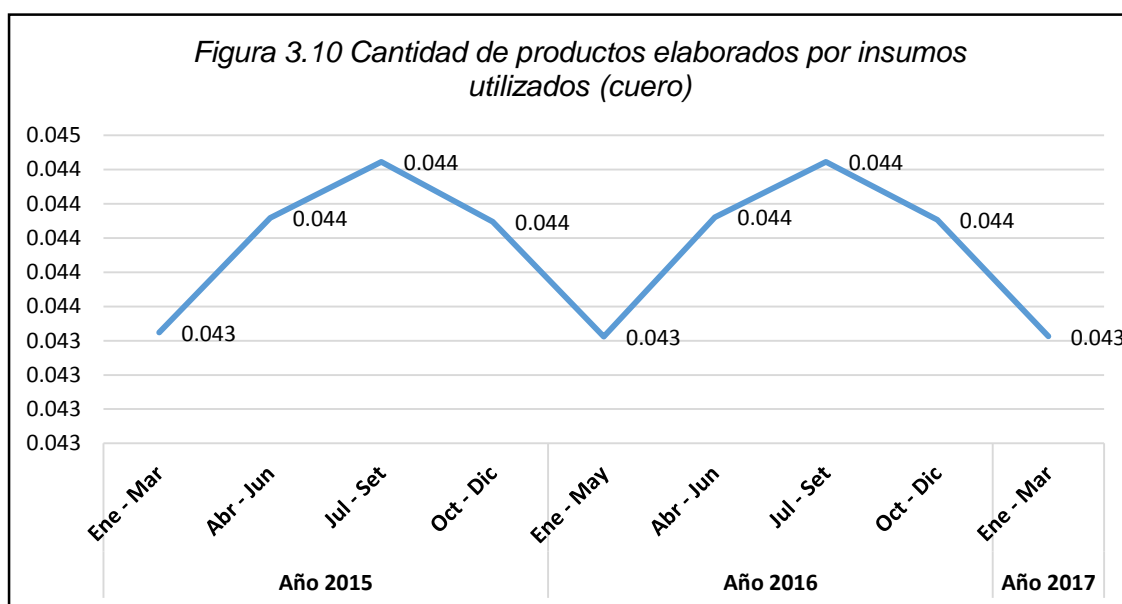


Tabla 3.2

*Productividad cantidad de productos elaborados trimestralmente por insumos (cuero) utilizado*

|                       | Año 2015  |           |           |           | Año 2016  |           |           |           | Año 2017  |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                       | Ene - Mar | Abr - Jun | Jul - Set | Oct - Dic | Ene - Mar | Abr - Jun | Jul - Set | Oct - Dic | Ene - Mar |
| Dc/Calzado elaboradas | 1,883     | 1,695     | 1,646     | 1,717     | 1,972     | 1,745     | 1,753     | 1,836     | 2016      |
| Cuero (pies)          | 43,339    | 38,420    | 37,035    | 38,938    | 45,414    | 39,550    | 39,442    | 41,626    | 46,424    |
| Productividad         | 0.043     | 0.044     | 0.044     | 0.044     | 0.043     | 0.044     | 0.044     | 0.044     | 0.043     |

*Nota:* datos de la empresa según el reporte alcanzado por el jefe de producción de la empresa calzados Carubi SAC.



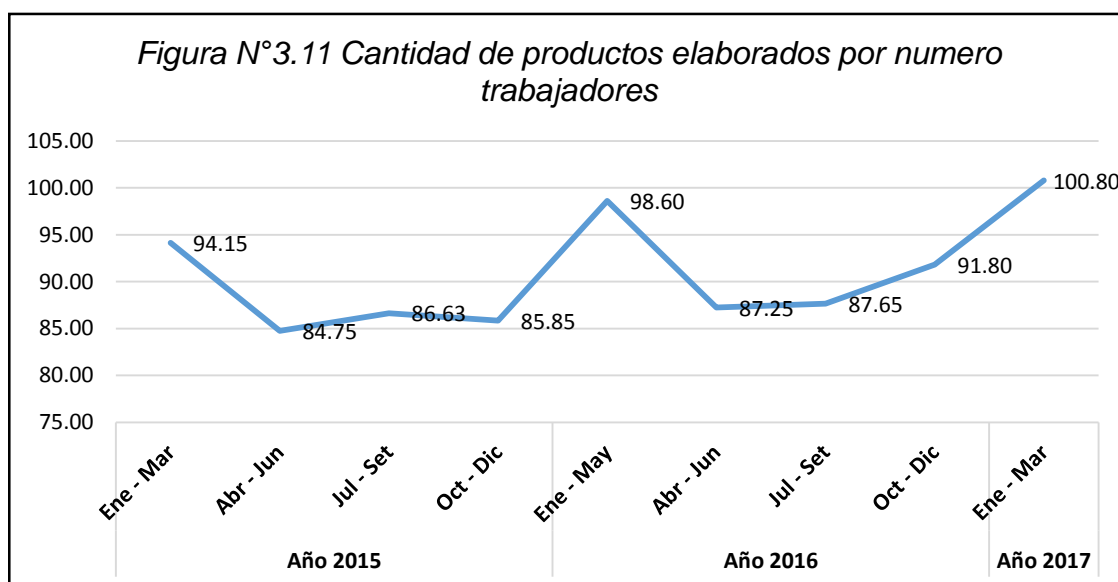
*Nota:* en la figura 3.10 se observa la cantidad de productos elaborados por la cantidad de insumos (cuero) utilizado. En el primer trimestre del año 2016 la productividad es de 0.043 docenas de calzado por 1 pies de cuero, así mismo en el primer trimestre del año 2017 la productividad es de 0.043 docenas de calzado por 1 pies de cuero empleado.

Tabla 3.3

*Productividad cantidad de productos elaborados trimestralmente por número trabajadores*

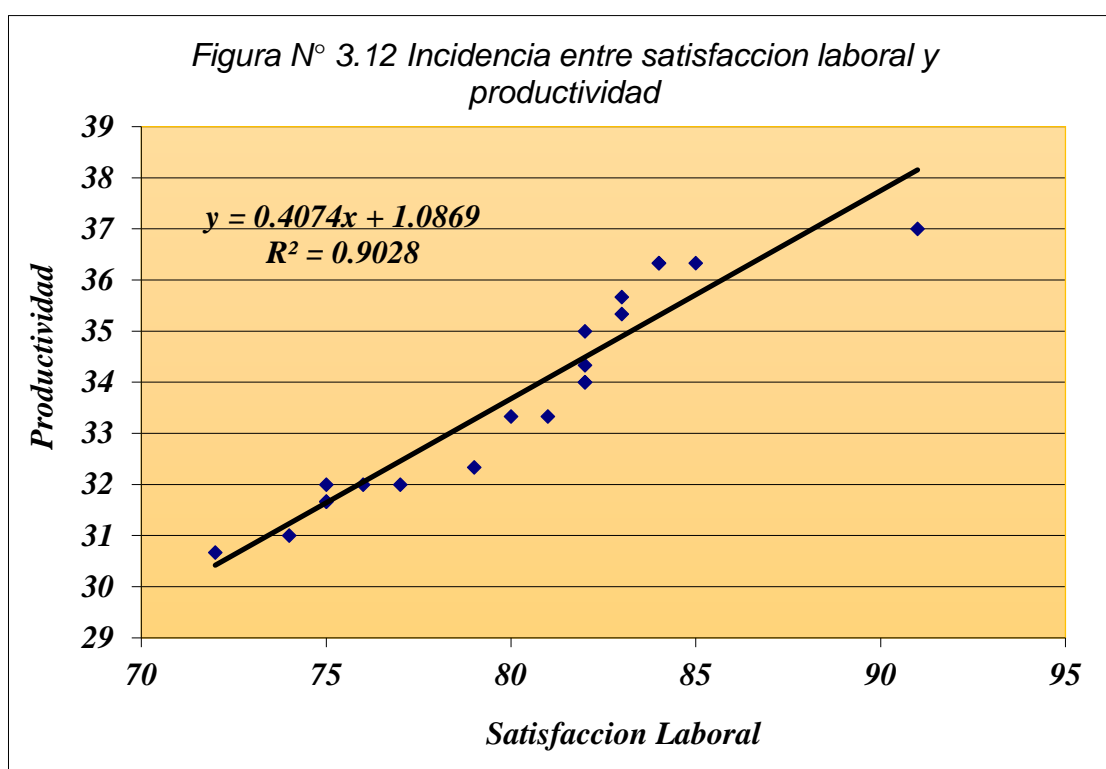
|                       | Año 2015  |           |           |           | Año 2016  |           |           |           | Año 2017  |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                       | Ene - Mar | Abr - Jun | Jul - Set | Oct - Dic | Ene - Mar | Abr - Jun | Jul - Set | Oct - Dic | Ene - Mar |
| Dc/Calzado elaboradas | 1883      | 1695      | 1646      | 1717      | 1972      | 1745      | 1753      | 1836      | 2016      |
| N° Trabajadores       | 20        | 20        | 19        | 20        | 20        | 20        | 20        | 20        | 20        |
| Productividad         | 94.15     | 84.75     | 86.63     | 85.85     | 98.60     | 87.25     | 87.65     | 91.80     | 100.80    |

*Nota:* datos de la empresa según el reporte alcanzado por el jefe de producción de la empresa calzados Carubi SAC.



*Nota:* en la figura 3.11 se observa que en el primer trimestre del año 2017 la productividad asciende a 100.80 docenas de calzado por trabajador trimestralmente, superior en 2.20 docenas por trabajador respecto al año 2016.

### 3.4. Incidencia entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa calzados Carubi SAC – Trujillo, 2017



*Nota:* En la figura 3.12 muestra la incidencia entre satisfacción laboral y productividad de la empresa calzados Carubi SAC, donde la recta de regresión lineal  $R^2 = 0.9028$ , por lo tanto se establece que existe alta incidencia entre las variables mencionadas. Cuanto mayor sea el nivel de satisfacción laboral mayor será la incidencia.

### 3.5. Contrastación de la hipótesis

La presente investigación precisa el estudio de la satisfacción laboral en la productividad de la empresa calzados Carubi SAC., por lo cual la hipótesis establecida es: La satisfacción laboral incide negativamente en la productividad de la empresa calzados Carubi SAC. Trujillo, año 2017.

La hipótesis propuesta se acepta ya que de acuerdo a los resultados obtenidos se identificó que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa calzados Carubi SAC., es medio con un 40%, debido a que 45% de los trabajadores tienen un nivel medio de satisfacción laboral

respecto a la dimensión beneficios y/remuneraciones, también el 55% de los trabajadores tienen un nivel medio con respecto a la dimensión políticas administrativas, el 35% de los trabajadores tienen un nivel medio con respecto a la dimensión relaciones sociales y el 45% de los trabajadores opina que tiene un nivel medio de satisfacción laboral respecto al factor desarrollo personal y/o profesional.

Así mismo la productividad (Cantidad de productos elaborados mensualmente por trabajador) en la empresa calzados Carubi SAC es media con un 55% en el año 2017. El análisis de la productividad se ha visto enfocado desde los factores como son: Cantidad de productos elaborados trimestralmente, número de horas empleada, cantidad de insumos (cuero) utilizados, numero de mano de obra requerida. Además se realizó el análisis de dos periodos 2015 – 2016.

Finalmente podemos concluir que la satisfacción laboral incide negativamente en la productividad de la empresa calzados Carubi SAC. Por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral con un 40% lo cual incide en un nivel medio de productividad con un 55% (32 – 34 docenas de calzado/trabajador mensualmente). Cuanto mayor sea el nivel de satisfacción laboral mayor será la productividad.

# DISCUSIÓN

#### IV. Discusión

En la presente investigación se llegó a identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa calzados Carubi SAC; como se observa en la figura 3.1 el nivel de satisfacción laboral es medio, lo que se evidencia con un 40% de los factores como: beneficios y/o remuneraciones, condiciones físicas de trabajo, políticas administrativas, relaciones sociales y desarrollo personal. Esto se afirma según Palma citado por Calderón (2013, p.17) que la satisfacción laboral “es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo”. En tal sentido, Palma (1999) señala que la satisfacción laboral está estrechamente vinculada con los siguientes factores: beneficios laborales y/o remuneraciones, condiciones físicas de trabajo, políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas y desarrollo personal. Este resultado es similar con la investigación realizado por Almeida (2014) en donde halló que las condiciones externas son muy agradables para los colaboradores, pero existe un alto nivel de insatisfacción con respecto a sus condiciones externas como: el salario que reciben por parte de la empresa, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa y las relaciones interpersonales.

Asimismo, en la figura 3.8 se observa que el nivel de productividad (Cantidad de productos elaborados mensualmente por trabajador) en la empresa calzados Carubi SAC es medio lo que evidencia con un 55% en el año 2017, esto se debe a que los trabajadores no cuentan con las condiciones laborales adecuadas. Además El análisis de la productividad se ha visto enfocado desde los factores como: Cantidad de productos elaborados trimestralmente, número de horas empleada, cantidad de insumos (cuero) utilizados, numero de mano de obra requerida. Estos hallazgos coinciden con los resultados de la tesis de Calderón (2013) lo cual, determino que los factores que influyen en la productividad son: condiciones laborales, disponibilidad de materiales o materias primas, máquinas y equipos, tiempo de demora en el proceso, mano de obra. Esto es afirmado por Gaither y Frazier, citado por Alva y Juárez (2014) quien para medir la productividad consideraron la siguiente fórmula:  $\text{productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$ . También como afirma Martínez, citado

por Torres (2008) la productividad “es un indicador que refleja que tan bien se están utilizando los recursos de una empresa, basada en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos.

Finalmente se determinó la incidencia entre la satisfacción laboral y la productividad de la empresa calzados Carubi SAC. Por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral con un 40% lo cual incide en un nivel medio de productividad con un 55% (32 – 34 docenas de calzado/trabajador mensualmente). Este resultado concuerda con la investigación realizada por Alva y Juárez (2014), manteniendo como conclusión que La satisfacción laboral se relaciona directamente con la productividad, por ende hay un nivel medio de satisfacción laboral que influye en un nivel medio de productividad; esto se debe básicamente a que no se da una clara orientación a los resultados, las condiciones laborales como: remuneraciones, retribución por horas extras, ambiente físico no son agradables, además las oportunidades en la entrega de los materiales no es eficiente.

# CONCLUSIONES



## **V. Conclusiones**

- 5.1.** Se identificó que el nivel general de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Calzados Carubi SAC es medio, lo que se evidencia con un 40% de los factores como: Beneficios y/o remuneraciones, condiciones físicas de trabajo, políticas administrativas, relaciones sociales, reto por el trabajo y desarrollo personal y/o profesional.
- 5.2.** En el estudio realizado se ha observado que los colaboradores de la empresa calzados Carubi SAC tienen un nivel medio de satisfacción laboral. Principalmente porque consideran que su remuneración no es adecuada en relación al con el trabajo que realizan, la empresa no les brinda los beneficios de acuerdo a ley, también no reciben incentivos y/o reconocimiento por parte de la empresa. Además el ambiente físico donde realizan sus labores es incómodo, no le facilita la realización de sus labores, las horas extras en su trabajo no son recompensadas justamente y también su trabajo no les permite desarrollarse personal y/o profesionalmente.
- 5.3.** El nivel de productividad (Cantidad de productos elaborados mensualmente por trabajador) en la empresa calzados Carubi SAC es media lo que evidencia con un 55% en el año 2017, esto se debe a que los trabajadores no cuentan con las condiciones laborales adecuadas. Esto a su vez, provoca el descontento de los trabajadores para realizar sus labores dentro de la empresa, causando un nivel medio de satisfacción laboral y por ello un nivel medio de productividad.
- 5.4.** Se determinó que la satisfacción laboral incide negativamente en la productividad de la empresa calzados Carubi SAC. Por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral con un 40% lo cual, incide en un nivel medio de productividad con un 55% (32 – 34 docenas de calzado/trabajador mensualmente).

# **RECOMENDACIONES**

## **VI. Recomendaciones**

Mejorar los factores de satisfacción laboral como el sistema de remuneraciones de pagos, de tal manera que sean justos con sus expectativas, pues cuando el salario les parece equitativo, de acuerdo a su trabajo que realizan y las habilidades de cada trabajador; es muy probable que se obtenga un nivel de satisfacción laboral más atractivo.

Diseñar e implementar programas de capacitación y desarrollo profesional, que permita a los colaboradores mejorar sus competencias en sus respectivas áreas y prepararse para asumir cargos de mayor jerarquía. Estos programas pueden servir como un reforzamiento que les permita un desarrollo tanto personal y para la empresa.

Mejorar las condiciones de trabajo como: brindar remuneraciones justas a los trabajadores en relación al trabajo que realizan, incentivar a los trabajadores para que tengan un mayor compromiso en las actividades que realizan y de esta manera fomentar una mayor productividad laboral, logrando con ello que la empresa Calzados Carubi SAC genere mayor rentabilidad.

Realizar una evaluación de satisfacción laboral y productividad trimestralmente, con la finalidad de percibir de mejor manera la situación de los empleados dentro de su ambiente.

# **REFERENCIAS**

## VII. Referencias bibliográficas

- Alva J. y Juarez A. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A. Trujillo.* (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Peru.
- Almeida V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de America Call Center(ACC) empresa contratada para prestar servicio a conecel(Claro).* (Tesis de grado). Universidad de Huayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
- Barrientos (2011). *El clima laboral en la productividad del supermercado plaza.* (Tesis de grado). Ica - Perú.
- Bolívar J. (2015). *Diferencias entre eficiencia, eficacia y efectividad.* Recuperado de: <http://www.optimainfinito.com/2015/09/diferencias-entre-eficiencia-eficacia-y-efectividad.html>
- Camara de Comercio de Trujillo(CCT). (2012). *Crecimiento Económico* . Trujillo. Recuperado de: <http://www.camaratru.org.pe/web2/>
- Calderón L. (2013). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores en el área de producción de la empresa Delicia S.A. Trujillo.* (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo - Perú.

- Cayetano P. (2015). *Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera edificar - Chimbote 2014*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Chiavenato I. (2003). *Administración de recursos humanos*. (8ª. Ed.). México: McGraw-hill.
- D'Elia (2011). *Productividad y calidad en la empresa*. La Coruña: Alsina.
- Davis k. & Newstrom J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. (11ª Ed.). México: McGraw-Hill.
- Fernández R. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid-España: Editorial-Díaz de santos.
- Gaither y Frazier (2002). *Administración de producción y operaciones*. (8ª. Ed.). México: Thomson.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª. Ed.). México: McGraw-Hill.
- Koontz y Weihrich (2004). *Administración: una perspectiva global*. (8ª. Ed.). México: McGraw- Hill
- Navarro S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos)*. (Tesis de grado). Quetzaltenango-Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Palma (1999). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Perú: Cartolan EIRL.

- Paz Motos (2011). *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los docentes de educación primaria de la margen derecha*. (Tesis de grado). Provincia de Huancayo - Perú.
- Robbins P. (2000). *Comportamiento organizacional*. (8ª. Ed.). México: Prentice-Hall.
- Robbins P. (2004). *Comportamiento organizacional*. (10ª. Ed.). México: Prentice-Hall.
- Torres M. (2008). *La productividad: conceptos y factores*. Recuperado de: <http://infocalser.blogspot.pe/2008/07/la-productividad-concepto-y-zactores.html>
- Velásquez K. (2012). *Capacitación del talento humano y su influencia en la productividad de la empresa de calzados Katia E.I.R.L. de la ciudad de Trujillo 2012*. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo - Perú.

